



Learn Foreign Language Anytime Anywhere by LinguaNet

2005-BG/05/B/F/LA-166019

**GUIDELINES FOR THE CONTENT DEVELOPERS
Guidelines for the Designers of the Linguistic
Objects/Content Authors**

**Rousse, Bulgaria
2007**

This publication was produced with the support of the Commission of the European Communities under the Leonardo da Vinci Programme:
2005-BG/05/B/F/LA-166019. The content does not necessarily reflect the Commission's position on the subject.

URLs: <http://linguanet.ecs.ru.acad.bg/>
<http://flagman.ecs.ru.acad.bg/>

Authors:

Ilina Amer
Magdalena Markova

Translators:

English: Ilina Amer
Deutsch: Gergana Marinova & Galina Pavlova
French: Magdalena Markova
Greek: Milena Milenova
Spanish: Venche Andreeva
Portuguese: Vessela Ivanova

Editor:

Stoyanka Smrikarova

Technical staff:

Vladimir Dochev
Orlin Tomov
Tsvetan Hristov

Copyright © 2007, 2005-BG/05/B/F/LA-166019. All Rights Reserved.
Protected by the Copyright Law. No part of this publication may be reproduced or distributed in any form or by any means without a written consent of the authors.

**Contents / Съдържание / Inhalt / Table des matières
Περιεχόμενα / Contenido / Conteúdo**

English	5
Български	13
Deutsch	21
Français	29
Ελληνικά	37
Español	45
Português	53

GUIDELINES FOR THE CONTENT DEVELOPERS

Guidelines for the Designers of the Linguistic Objects/Content Authors

The linguistic part of the project "**Learn Foreign Language Anytime Anywhere by LinguaNet**", **No 2005-BG/05/B/F/LA-166019** under **LEONARDO DA VINCI Community Vocational Training program** consists of designing and working out of two modules as a self-learning tool in the sphere of tourism and hotel business. The contents of the modules are divided into two, accounting for the different needs of the potential users.

The target groups of the project have been set by a needs analysis, conducted by the International College, Dobrich. The project aims at developing the linguistic skills of listening comprehension, reading comprehension, writing and oral production in the users, which are namely the service staff and the managers' teams in hotels and tourist services. Needs analysis proved that the users from the group of service staff have an entry level of A1-A2, and the managers' group- A2-B1, according to the Common European Framework of Languages (CEFL).

The partners from the International College, Dobrich are to provide us with general job descriptions of the different positions, which are necessitated by the difficulties in identifying the specificity of each position and their translation in a foreign language. Thus the content developers will take a clearer picture of the particular job related activities of the users, which are namely:

- receptionists
- reservation clerks
- tourist information clerks
- animators
- transfer agents
- lobby managers
- tourist service promoters
- reception managers
- hotel managers

The aim of the linguistic modules is to further develop the language skills of the users up to level B1 (by CEFL) for the service staff in hotels, and up to level B2 (by CEFL) for the managers' teams. Design of the modules should be in compliance with the language needs of the users and the skills they are to acquire in order to do their jobs more effectively, on the one hand, and the technical parameters of the project, connected to the idea of distance e-learning, and the electronic devices that are going to be used as media of the self-learning tool, on the other.

The content modules are to be designed on a vocational – contextual principle on the basis of language scenarios of working situations, developed by the International College, Dobrich. We will design a set of learning activities to each vocational situation (dialogue, description of a problem, authentic business document, etc.). These

activities are aimed at developing the different language skills. In designing the module for the service staff on level B1 we are to focus on the skills of listening comprehension and dialogue speech production, due to the specificity of work of these users, while in designing the module for the managers on level B2 the stress has to fall on training the skills of reading comprehension, monologue speech production and writing. Purely lexical activities will also be included in the contents of the modules for acquiring the vocational terminology in the sphere of activities of the targeted groups of users. Grammatical content is to be designed contextually, according to the specificity of the particular professional situation and the syntactic characteristics of the respective language of the module that is English, French, German, Spanish or Greek.

The Association of the University Foreign Language Teachers, being responsible for the development of the linguistic content, proposes the following typology of the language activities:

1. For the purpose of developing the skill of reading comprehension: filling in of comprehension grids, multiple choice questions, exercises of the type true or false, exercises for matching information in two columns, reformulation of key passages of a text, exercises for identifying the main topic and idea of a text, lexical fields, synonyms – antonyms, paraphrase, etc.

2. For the purpose of developing the skill of listening comprehension: similar activities as in 1, the difference being in the texts themselves, whether typed or recorded.

3. For the purpose of developing the skill of oral speech production: activities in developing the skills of leading a conversation (making up dialogues on a model, setting a dialogue net, i.e. questions to be responded or inferring questions by the answers supplied, using appropriate greeting vocabulary, adequate phrases for saying good-bye, welcoming/seeing off a client), activities for developing the skill of presenting grounded argument (linkage usage, logical structuring of argumentation, listing of arguments, exemplification, etc..)

4. For the purpose of developing the skill of writing: activities in writing model letters, letters or documents for error identification (the so called usage errors – inappropriate usage of set phrases, incorrect address, inappropriate language registers, etc.), texts or letters with blanks to fill in, writing summaries, synthesis of several texts into one, reformulation and paraphrase.....

Self-assessment of the linguistic knowledge acquired is connected to several aspects, namely:

1. Periodical tests of self-assessment on a given amount of the learnt content;
2. At a certain stage of the self-learning the users will be able to use the language descriptors, presented below, in order to check their level of competence of a particular language skill. In case they sense a need (they have difficulties with a certain skill, or have not acquired the skill at all) they will be able to get back on the activities that present a challenge for them.
3. Verification of the acquired skills in real life situations.

A key advantage of the so formulated methodology is the fact that the modules use as a basis real professional situations from the daily work environments of the users. This will make the content modules easy to transfer in real life situations, the

terminology – ready to use in professional contexts and the grammar skills – easily automated in a vocational discourse. The modules are designed to be in compliance with the CEFL of the Council of Europe, for the users to be able to have an adequate realisation of the level of competences in the different language skills through the easy identification on the grid of "Can dos".

The association of the University Foreign Language Teachers, as a partner to this project, set the following descriptors for the users to have acquired at the target levels:

Descriptors of the specific language skills in tourism and hotel businesses aimed at the target groups, as described above

1. LISTENING COMPREHENSION

Hotels, level B1

Service staff

I can understand short logical statement, connected to the needs of clients, making reservations, canceling a reservation, additional requests for rooms or services, complaints from services or clerks.

I can understand statements or comments of clients.

I can understand a piece of advice or directions from a senior staff member.

Hotels, level B2

Management

I can understand the argumentation of a long statement, a lecture, a presentation, etc. in the field of tourism.

I can understand in detail international offers, bank accounts and transaction details.

I can follow long and detailed discussions on negotiations on tourist topics.

I can understand news release, films and magazine talk shows on the radio and TV that present detailed information about a tourist site.

2. READING COMPREHENSION

Hotels, level B1

Service staff

I can handle the major vocational terminology in reading documents, confirmation of orders and reservations.

I can understand the major vocational terminology in reading specific and detailed professional texts (programs for theatres and other cultural events, prospects, descriptions of buildings and facilities in the hotels, catalogues, tourist descriptions of sights and destinations).

I can read:

Advertisements

Proposals for cooperation

Contracts

with ease with difficulty I want to learn

Bank documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Memorandums.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I can cope with the essential terminology from:			
Tourism	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Touroperator business	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Animation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restaurant business.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hotels, level B2**Management**

I can understand detailed information from any kind of professional correspondence, including legal and bank documents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I can differentiate between the various genres of professional texts and styles (e.g. advertising, contracts, a bank letter etc.) and use them appropriately.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I can differentiate between nuances in meaning of various legal and financial texts in the context of my work.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SPEECH PRODUCTION**3. DIALOGUE PRODUCTION****Hotels, level B1****Service staff**

	with ease	with difficulty	I want to learn
I can advise clients on their room choice.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I can take orders for services, such as: Room service, wake-up calls, dry cleaning, technical repairs, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I can apologize to clients, handle complaints, I can find excuses and argument them.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I can receive, confirm and cancel reservations, face-to-face and on the phone.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I can make and explain a client's bill.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I can explain hotel services.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I can make a conversation with clients on booking, canceling of reservations, additional requests for rooms or services, complaints from clerks or services.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I can offer advice or give directions in my work in the hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- I can negotiate conditions, prices and preferences with clients.
- I can give information about services inside and outside the hotel.
- I can participate freely in a dialogue outside the sphere of my direct professional context, on an everyday topic.

Hotels, level B2 Management

- I can conduct everyday talks and conversations for sustaining contacts, using the appropriate forms of welcome and good-bye.
- I can communicate with ease on all sorts of trade talks (e.g. negotiations with touroperators and travel agencies about packages, prices, etc.)
- I can give consultations (e.g. explaining timetables, tourist routes, etc)
- I can make a phone call, using set phrases (e.g. answers to preliminary asked questions).
- I can give advice and directions to a junior staff member.
- I can conduct negotiations on various types of contracts in the sphere of hotel management.
- I can discuss hypothetical situations with clients.

with ease with difficulty I want to learn

4. MONOLOGUE PRODUCTION

Hotels, level B1 Service staff

- I can make statements in front of audiences (e.g. a welcome speech at greeting or seeing off).
- I can make descriptions (e.g. about the furniture of the room, short instructions, a general description of the hotel, statements about my job, interests or other).
- I can record a preliminary developed speech.

Hotels, level B2 Management

- I can make detailed presentations in front of audiences on topics connected to my job.
- I can make detailed summaries on various professional topics.
- I can advertise various services to clients.

- I can express opinion on professional topics.
- I can make presentations of services and tourist packages.
- I can consult clients.

5. WRITING

Hotels, level B1 Service staff

- I can write a short instruction or description.
- I can formulate clear and logical texts on various topics from my professional sphere, and to state personal opinion and ideas in a written form.
- I can write a short report/summary/ explanatory note to a senior staff member.
- I can write a summary of a specialised article.

with ease
with difficulty
I want to learn

Hotels, level B2 Management

- I can formulate clear and detailed texts on professional topics in the form of report or a presentation.
- I can write detailed summaries of events connected to my job.
- I can write comments on various documents, discussing the "pros" and "cons".
- I can write notification letters on professional topics.
- I can write letters to clients and partners on controversial issues.
- I can write argumentations and opinions on professional topics.
- I can edit documents.

НАСОКИ ЗА РАЗРАБОТВАНЕ НА ЕЗИКОВИТЕ МОДУЛИ КЪМ МЕТОДИЧЕСКИЯ ЕКИП

Езиковата част от проект "Learn Foreign Language Anytime Anywhere by LinguaNet", No 2005-BG/05/B/F/LA-166019 по програма **LEONARDO DA VINCI Community Vocational Training** се състои в разработването на два учебни модула за самообучение в сферата на туризма и хотелиерството. Учебното съдържание е разделено на два модула с оглед на двете различни нива, в които се разпределят потребностите от изучаване на чужд език от потребителите.

Целевите групи на проекта са определени според анализ на потребностите, извършен от Международен Колеж по Туризъм, Албена. Проектът има за цел да развие уменията за слушане, говорене, четене и писане на обслужващия персонал и мениджърските екипи в сферата на хотелиерството и туризма. Анализът на потребностите показва, че потребителите от група обслужващ персонал имат входно ниво A1-A2, а мениджърският персонал – A2-B1.

Партньорите ще подадат най-общи трудови характеристики на отделните длъжности поради трудностите при идентифицирането и превода им на чуждия език. Така съставителите на модули ще имат по-ясна представа за спецификата на дейност на потребителите, а именно:

- служители на reception
- служители по резервации
- служители туристическа информация
- аниматори
- трансферни агенти
- лоби мениджъри
- промотори на туристически услуги
- мениджъри на reception
- мениджъри на хотели

Целта на учебните модули е да повиши уменията на потребителите до ниво B1 (по ОЕЕР) за обслужващия персонал в хотелите, и до ниво B 2 (по ОЕЕР) за мениджърския екип. Разработването на модулите трябва да се съобрази от една страна с езиковите потребности на потребителите и уменията, които трябва да придобият, но и с техническите параметри на проекта, идеята за електронно дистанционно обучение и формата на техническите средства, които ще се използват от друга страна.

Модулите ще се разработват на професионално-контекстуален принцип, на базата на сценарии на работни ситуации, предоставени от Международен Колеж по Туризъм, Албена, като партньор по проекта. Към всяка професионална ситуация (диалог, описание, автентичен документ и т.н.) ще се предлага набор от дейности, целящи развиването на различните речеви умения. При разработването на първия модул за ниво B1 (обслужващ персонал) ще се наблюде на уменията слушане с разбиране и диалогична реч, поради спецификата на работа на тези потребители, докато при разработването на модула на ниво B 2 (менажърски

екипи) ще се тренират предимно уменията четене с разбиране, монологична реч и писане. Ще бъдат включени и чисто лексикални упражнения за овладяване на професионалната терминология от сферата на дейност на съответните групи потребители. Граматичните упражнения ще се разработват контекстуално, според спецификата на ситуацията и според особеностите на съответния език: английски, френски, немски, испански и гръцки.

Предлагаме типология на дейностите.

1. За развиваане на умението четене с разбиране: попълване на таблица за разбиране (grille de compréhension / comprehension grid), въпроси за множествен избор (questions à choix multiple / multiple choice), упражнения от типа Вярно/Невярно твърдение (Vrai/Faux/true or false), упражнения за свързване на елементи от две колони (matching exercises), преформулиране на ключови пасажи от текст, идентифициране на главната идея в текст, лексикални полета, синоними-антоними, перифрастични изрази и т.н.

2. За развиваане на умението слушане с разбиране: подобни дейности като при 1.

3. За развиваане на умението говорене (продуциране на устна реч): умение за водене на разговор (съставяне на диалози по модел, подаване на диалогична мрежа, т.е. въпроси, на които да се отговори и дадени отговори, за да се намери подходящ въпрос, използване на подходящи формули за поздрав, сбогуване, посрещане/изпращане на клиент), умение за излагане на аргументирано становище (използване на свързващи думи, логично и ясно подреждане на аргументите, изброяване, даване на примери и др.)

4. За развиваане на умението писане (продуциране на писмена реч): писане на писма по модел, писма или текстове с грешки за поправяне (т.нар. erreurs d'usage/usage errors – неправилна употреба на готови формули, неправилни обръщения, неподходящи езикови регистри и т.н.), текстове или писма с дупки за попълване, резюмета, обобщения на текстове, синтез на няколко текста в един, преформулиране.

Самооценяването има няколко аспекта:

1. Периодични тестове за самооценяване върху определен обем от взетия материал;

2. На определен етап от (само-)обучението потребителите ще могат да ползват описанията на езиковите умения (дескриптори), представени по-долу, и да проверят на какво ниво на владеене на съответното умение се намират. При необходимост (справят се трудно, лесно или въобще не) ще се връщат отново към дейностите, развиващи по-слабо овладените умения.

3. Проверка на уменията в реална среда

Особено предимство на така замислената методика е фактът, че се разработват реални ситуации от професионалното ежедневие на потребителите. Това прави учебните модули лесни за пренасяне в реална среда, терминологията – готова за използване в професионален контекст, а граматиката – лесно автоматизирана в този дискурс. Модулите са съобразени и приравнени към Общата европейска Езикова Рамка, за да могат потребителите да добият ясна представа за нивото на

владеене на различните езикови умения чрез лесната самооценка по таблицата „Мога да...“.

В качеството си на партньор по проекта УК „Западни езици“ определи следните специфични речеви умения, които потребителите от съответните целеви групи трябва да владеят на изходното ниво:

**ОПИСАНИЯ НА СПЕЦИФИЧНИТЕ РЕЧЕВИ УМЕНИЯ В
СФЕРАТА НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО И ТУРИЗМА ЗА ПОСОЧЕННИТЕ
ЦЕЛЕВИ ГРУПИ**

1. СЛУШАНЕ

Хотелиери ниво B1

Обслужващ персонал

Могат да разбират логични кратки изказвания, свързани с нуждите на клиентите, за правене на резервация, отказ от резервация, допълнителни желания за стая или услуга, оплаквания от услуги или служители.

Могат да разбират изказвания или коментари на клиенти.

Могат да разбират съвети и указания, дадени от по-висшестоящ служител.

Хотелиери ниво B2

Мениджърски екип

Могат да разбират аргументация в дълго изказване, лекция, презентация и др. в сферата на туризма.

Могат да разбират в детайли международни оферти, банкови сметки и транзакции.

Мога да проследявам дълги и подробни дискусии и преговори на туристическа тематика.

Мога да разбирам новини, филми и магазинни предавания по радиото и телевизията, включващи подробна информация за даден туристически обект.

лесно	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
трудно	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
искам да науча	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ЧЕТЕНЕ

Хотелиери ниво B1

Обслужващ персонал

Могат да се справят с най-важната професионална терминология при четене на документи, потвърждение на поръчки и резервации.

Могат да разбират основната професионална терминология при четене на специфична детайлна професионална литература (програми за театри и други културни мероприятия, проспекти, описание на сгради и съоръжения в хотела, справочници, описание на туристически забележителности и туристически дестинации и др.)

Могат да четат:

Реклами

лесно	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
трудно	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
искам да науча	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Предложения за съвместна работа	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Договори	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Банкови документи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Меморандуми, паметни бележки.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Могат да се справят с основната терминология от:			
Туризъм	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Туроператорство	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Анимация	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ресторантърство.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Хотелиери ниво В2**Мениджърски екип**

Могат да разбират подробна информация от всяка вида служебна кореспонденция, включително юридически и банкови документи.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Могат да правят разлика между различните жанрове професионална литература и стилове (напр. реклама, договор, банково писмо и др.) и да ги използват по предназначение.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Могат да различават нюансите в значението на конкретни юридически и финансови текстове, свързани с работата им.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ГОВОРЕНЕ**3. ДИАЛОГИЧНА РЕЧ****Хотелиери ниво В1
Обслужващ персонал**

Могат да съветват клиента относно избора на стая.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Могат да приемат поръчки за услуги като: рум сървис, събуждане, хим. чистене, техн. повреди и др.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Могат да поднасят извинения, да успокояват недоволни клиенти, да намират оправдания и аргументи.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Могат да приемат, потвърждават и отказват резервации: пряко и по телефона.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Могат да представят и обясняват сметка.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Могат да разясняват хотелски услуги.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Могат да завържат разговор с клиенти във връзка с правене на резервация, отказ от резервация, допълнителни желания за стая или услуга, оплаквания от услуги или служители.

Могат да предложат съвет или указание при съответната си специфична дейност в хотела .

Могат да договарят с клиенти условия, цени и предпочитания.

Могат да дават информация на клиент за услуги във и извън хотела.

Могат да участват свободно в диалог, излизаш извън сферата на прекия работен дискурс, засягащ ежедневна тематика.

Хотелиери ниво В2

Мениджърски екип

Могат да водят ежедневен разговор и разговор за поддържане на контакт, като използват подходящи формули за поздрав и изпращане.

Могат да водят с лекота всякакви видове търговски разговор (напр. преговори с тур оператори и агенции за пътувания, относно пакети, цени и т.н.).

Могат да водят консултационен разговор (напр. разясняване на разписания, туристически маршрути).

Могат да провеждат разговор по телефона, като използват стандартни формули (напр. отговори на предварителни запитвания).

Могат да предлагат съвети и указания на по-нисшестоящ персонал.

Могат да преговарят по различни видове договори в сферата на хотелиерството.

Могат да дискутират хипотетични ситуации с клиенти.

4. МОНОЛОГИЧНА РЕЧ

Хотелиери ниво В1

Обслужващ персонал

Могат правят изложения пред аудитория (напр. поздравителна реч при посрещане и при сбогуване).

Могат да правят описание (напр. обзаждане на стаите, кратки инструкции, общо представяне на хотела, изказвания за своите интереси и професия).

Могат да правят предварително подгответи изказвания на запис.

искам да научавам

Хотелиери ниво B2
Мениджърски екип

Могат да правят обстойни изложения пред аудитория по теми, свързани с професионалната им област.

Могат да правят детайлни резюмета и обобщения по множество професионални теми.

Могат да рекламират различни услуги пред клиенти.

Могат да изразяват мнение по професионални проблеми.

Могат да правят презентации на услуги и туристически пакети.

Могат да консултират клиенти.

5. ПИСАНЕ

Хотелиери ниво B1
Обслужващ персонал

Могат да напишат кратка инструкция или упътване.

 лесно трудно искам да науча

Могат да съставят ясни, последователни текстове по различни теми от професионалната си област, и да изразяват лични становища и идеи.

Могат да напишат кратък доклад/резюме/обяснение до по-висшестоящ служител.

Могат да напишат резюме на специализирана статия.

Хотелиери ниво B2
Мениджърски екип

Могат да съставят ясни и подробни текстове по професионални теми под формата на доклади или изложения.

Могат да пишат детайлни резюмета на свързани с работата им събития.

Могат да пишат коментари на различни видове документи, дискутирайки "за" и "против".

Могат да пишат уведомителни писма, засягащи професионални въпроси.

Могат да пишат писма до клиенти и партньори по спорни въпроси.

Могат да пишат аргументирани мнения по професионални въпроси.

Могат да редактират документи.

RICHTLINIEN FÜR DIE ERSTELLUNG DER MODULE

Richtlinien für die an der Erstellung der Sprachmodule beteiligten Autoren

Der Sprachteil des Projekts "**Learn Foreign Language Anytime Anywhere by LinguaNet**", No 2005-BG/05/B/F/LA-166019 vom Programm **LEONARDO DA VINCI Community Vocational Training** hat zum Ziel die Erarbeitung von Modulen zum selbständigen Fremdsprachenlernen im Bereich des Tourismus und Hotelgewerbes. Inhaltlich ist das Lernmaterial in zwei Module unter der Berücksichtigung der zwei unterschiedlichen Niveaustufen von Fremdsprachenbedürfnissen der Lerngruppen eingeteilt.

Die Zielgruppen des Projekts wurden im Rahmen einer vom Internationalen Kollegs für Tourismus in Albena durchgeführten Bedürfnisanalyse bestimmt. Das Projekt erzielt das Aktivieren, Erweitern und Ausbauen der Fremdsprachenkenntnisse des Bedienungspersonals und der Managerteams im Bereich des Hotelgewerbes. Die Bedürfnisanalyse hat gezeigt, dass die Fremdsprachenbedürfnisse der Zielgruppe „Bedienungspersonal“ den Niveaustufen A1-A2 nach dem Allgemeinen Europäischen Referenzrahmen entsprechen, und diese der „Führungskräfte“ – den Niveaustufen A2-B1.

Die Partner am Projekt haben folgende Berufspositionen bestimmt:

- Empfangsassistentin
- Angestellte in der Abteilung Reservierung
- Angestellte in der Abteilung Information
- Hotelanimateure
- Angestellte in der Abteilung Hoteltransfers
- Empfangsschefs
- Touristik-Promoter
- Abteilungsleiter Hotelhalle
- Hoteldirektoren

Ziel der Unterrichtsmodule ist die Entwicklung der Sprachfähigkeiten der Benutzer bis zur Stufe B1 (nach dem Allgemeinen Europäischen Referenzrahmen) für das Hotelpersonal, und bis zur Stufe B2 (nach dem AERR) für die Führungskräfte im Hotelwesen. Die Entwicklung der Module sollte einerseits die Sprachbedürfnisse der Benutzer und die zu erwerbenden Fähigkeiten berücksichtigen und andererseits die technischen Parameter des Projekts, die Idee der elektronischen Fernausbildung und die Form der anzuwendenden technischen Mittel.

Die Module werden auf beruflich-kontextgebundener Grundlage erarbeitet, anhand von Szenarios von arbeitsbedingten Situationen, die vom Internationalen Tourismus-College in Albena als Projektpartner bereitgestellt wurden. Zu jeder Berufssituation (Dialog, Beschreibung, authentisches Dokument usw.) wird eine Reihe von Tätigkeiten angeboten, die die Entwicklung der einzelnen Kommunikationsfertigkeiten bezwecken. Im ersten Modul für das Zielniveau B1 (Hotelpersonal) liegt der Hauptschwerpunkt auf dem Leseverstehen und dem Dialog, was mit der Spezifik der Arbeit dieser Benutzer

zusammenhängt. Das zweite Modul dagegen für das Niveau B2 (Führungspersonal im Hotelwesen) trainiert insbesondere die Fertigkeiten Leseverstehen, monologische Rede und Schreiben. Dort werden rein lexikalische Übungen geboten, die den fachspezifischen Wortschatz im Tätigkeitsbereich der jeweiligen Benutzergruppe üben sollen. Die grammatischen Übungen werden kontextgebunden erarbeitet, je nach der spezifischen Situation und den grammatischen Besonderheiten der jeweiligen Sprache: englisch, französisch, deutsch, spanisch und griechisch.

Folgende Typologie der Tätigkeiten wird vorgeschlagen:

1. Für die Entwicklung der Fertigkeit Leseverstehen: Ausfüllen einer Tabelle zum Textverständnis (grille de compréhension / comprehension grid), Fragen mit Mehrfachantworten (questions à choix multiple / multiple choice), Übungen vom Typ „Richtig oder Falsch“ (Vrai/Faux/true or false), Kombinationsübungen in Umformungen von Textteilen mit Schlüsselbedeutung, Herausfinden der Hauptidee des Textes, lexikalische Felder, Synonyme, Antonyme, Paraphrasen usw.

2. Für die Entwicklung der Fertigkeit Hörverstehen: ähnliche Übungen wie in 1.

3. Für die Entwicklung der Fertigkeit Sprechen (mündliche Textproduktion): Fähigkeit zur Gesprächsführung (Erstellung von Dialogen nach Vorlage, Arbeit mit Dialognetzen, d.h. Fragen, welche beantwortet werden müssen und Antworten, auf welche die Fragen formuliert werden müssen, angemessene Gruß- und Abschiedsformeln), Fertigkeiten zum Ausdruck einer argumentierten Meinung (Einsetzen von Fügworten, logische und klare Abfolge der Argumente, Aufzählung, Anführen von Beispielen usw.)

4. Für die Entwicklung der Fertigkeit Schreiben (schriftliche Textproduktion): Verfassen von Briefen nach Mustern, Fehlerbriefe oder -texte zur Korrektur (sog. erreurs d'usage/usage errors – falscher Gebrauch von Formulierungen, falsche Anreden, unangemessenes Sprachregister usw.), Lückentexte oder -briefe, Resümee, Textzusammenfassungen, Zusammenfassen von mehreren Texten in einem, Umformulierung usw.

Die Selbsteinschätzung hat mehrere Aspekte:

1. Reguläre Tests zur Selbsteinschätzung des schon Gelernten;
2. Auf einer bestimmten Stufe des (Selbst-)Lernens können die Benutzer die Beschreibungen der Sprachfertigkeiten (Deskriptoren) benutzen, die im Weiteren angeführt sind, und dadurch prüfen, auf welchem Niveau sie sich zum gegebenen Zeitpunkt hinsichtlich jeder einzelnen Fertigkeit befinden. Je nach Bedarf (haben kleine oder große Schwierigkeiten, oder schaffen es überhaupt nicht) können die Lernenden auf bestimmte Tätigkeiten zurückgreifen, die die mangelhaften Fertigkeiten üben.

Ein besonderer Vorteil der vorliegenden Methodik ist die Tatsache, dass reale Situationen aus dem Berufsalltag der Zielgruppen ausgearbeitet werden. Das erlaubt die Unterrichtsmodule leicht in eine reale Situation zu übertragen, die Terminologie ist anwendungsbereit im beruflichen Kontext und die Grammatik ist leicht in diesem Diskurs einzuüben. Die Module sind nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen ausgearbeitet, damit die Zielgruppen eine klare Vorstellung über das Niveau der Beherrschung der verschiedenen Sprachfertigkeiten anhand des Selbsteinschätzungsasters „Sie können...“ bekommen können.

Als Projektpartner entwickelte das Team der „Assoziation der universitären Fremdsprachenlehrer“ (AUFLT) folgende berufsspezifische Sprachkompetenzen, die von den erwähnten Zielgruppen am Ende erlangt werden sollten.

**BESCHREIBUNG DER SPEZIFISCHEN SPRACHFERTIGKEITEN
FÜR BESCHÄFTIGTE IN DER HOTELLERIE UND IM TOURISMUS
FÜR DIE BEZEICHNETEN ZIELGRUPPEN**

1. Verstehen

**Hotelfachleute Stufe B1
Bedienungspersonal**

- | | |
|---|--|
| Sie können kurze logische Mitteilungen der Kunden verstehen, wie z.B. Buchungen, Bestätigungen, Annullierungen, Änderungen von Reservierungen, besondere Wünsche oder Beschwerden im Bezug auf Zimmerausstattung , Dienstleistungen und Hotelpersonal | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Sie können mit Einfällen und Vorschlägen auf kurze Aussagen reagieren, die sich auf Hoteldienstleistungen oder Reklamationen beziehen. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Sie können höfliche Bitten bzw. Absagen während der Arbeit mit den Kunden formulieren. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Sie können verschiedene Kundenaussagen und -kommentare verstehen | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Sie können eine mündliche Zusammenfassung eines Kundengesprächs machen | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Sie können Empfehlungen und Hinweise von Vorgesetzten verstehen | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

**Hotelfachleute Stufe B2
Führungskräfte**

- | | |
|---|--|
| Sie können die Argumentationen in längeren Äußerungen, wie auch in Vorlesungen und Präsentationen im Tourismusbereich nachvollziehen. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Sie können in Einzelheiten internationale Angebote, Bankrechnungen und überweisungen verstehen. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Sie können die wichtigsten Punkte in Äußerungen und Texten im öffentlichen Bereich verstehen (Nachrichten, Werbung, Filme), die mit dem Hotelgewerbe oder Tourismus verbunden sind. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Sie können ausführliche Zusammenfassungen zu verschiedenen berufsspezifischen Themen machen. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

2. Lesen

**Hotelfachleute Stufe B1
Bedienungspersonal**

- | | |
|---|--|
| Sie können die wichtigsten Fachbegriffe beim Lesen verschiedener Dokumente und Bestätigungen von Bestellungen und Buchungen verstehen | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
|---|--|

mit Leichtigkeit
mit Mühe
das will ich lernen

Sie können die wichtigste Begriffe beim Lesen spezifischer Fachliteratur verstehen.

Sie können die wichtigsten Unterschiede bei den Fachterminologien verschiedener deutschsprachiger Länder verstehen.

Sie können mit der Hauptterminologie in folgenden Bereichen zurechtkommen:

Tourismus

Reiseveranstaltung

Animation

Gastronomie

Hotelfachleute Stufe B2

Führungskräfte

Sie können beim Lesen verschiedene Textsorten verstehen, die mit Rechts- und Bankfragen verbunden sind.

Sie können beim Lesen verschiedene Textsorten verstehen, wie beispielsweise:

Werbetexte

Angebote über Zusammenarbeit

Verträge

Bankdokumente

Denkschriften und Merkzettel.

Sie können einen Unterschied zwischen den verschiedenen Sorten und Stilen der Fachtexte machen, wie beispielsweise Werbetext, Vertrag, Bankschreiben usw., und sie fachgemäß anwenden.

Sie können die Bedeutungsnuancen in mit ihrer konkreten Arbeit verbundenen juristischen und Finanztexten wahrnehmen.

Sprechen

3. Dialogisches Sprechen

Hotelfachleute Stufe B1

Bedienungspersonal

Sie können ein Gespräch mit Kunden bei ihrer spezifischen Tätigkeit im Hotel führen, verbunden mit Buchungen, Stornierungen, zusätzlichen Zimmerwünschen oder anderen Leistungen, Beschwerden über Leistungen oder Angestellten.

mit Leichtigkeit
mit Mühe
das will ich lernen

Sie können einen Ratschlag oder Hinweis bei ihrer spezifischen Arbeit im Hotel geben.

Sie können mit Kunden über Konditionen, Preise und Bevorzugungen verhandeln.

Sie können den Kunden Informationen über Leistungen im und außerhalb des Hotels geben.

Sie können frei ein Alltagsgespräch außerhalb ihres direkten Tätigkeitsbereiches führen.

Hotelfachleute Stufe B2

Führungskräfte

Sie können Ratschläge und Hinweise dem untergeordneten Personal geben.

Sie können über verschiedene Arten von Verträgen im Hotelbereich verhandeln.

Sie können mit Kunden über hypothetische Situationen diskutieren.

Sie können Präsentationen von Leistungen und touristischen Angeboten machen.

Sie können für verschiedene Leistungen Werbung machen.

Sie können ihre Meinung zu beruflichen Problemen äußern.

Sie können die Kunden beraten.

5. Schreiben

Hotelfachleute Stufe B1

Bedienungspersonal

Sie können kurze Mitteilungen notieren.

Sie können einen kurzen Bericht/ein Resümee/eine Erklärung an einen Vorgesetzten schreiben.

Sie können eine kurze Zusammenfassung eines Fachartikels schreiben.

Sie können eine kurze Anleitung oder Gebrauchsanweisung schreiben.

Hotelfachleute Stufe B2

Führungskräfte

Sie können Mitteilungsbriefe schreiben, die Rechtsfragen behandeln.

mit Leichtigkeit
mit Mühe
das will ich lernen

- Sie können Briefe an Kunden und Partner zu strittigen Fragen schreiben.
- Sie können Kommentare zu verschiedenen Arten von Verträgen und Bankunterlagen schreiben.
- Sie können ausführliche Zusammenfassungen schreiben, die mit Ereignissen aus ihrer Tätigkeit verbunden sind.
- Sie können Argumentationsbriefe zu rechtlichen und Bankfragen schreiben.
- Sie können Korrekturen von Dokumenten machen.

LIGNES DIRECTRICES

POUR L'ELABORATION DES MODULES D'APPRENTISSAGE DE

LA LANGUE A USAGE PROFESSIONNEL

PAR L'EQUIPE PEDAGOGIQUE

La composante linguistique du projet "**Learn Foreign Language Anytime Anywhere by LinguaNet**", **No 2005-BG/05/B/F/LA-166019** dans le cadre du programme **LEONARDO DA VINCI Community Vocational Training** consiste en l'élaboration de modules d'apprentissage en autonomie de la langue à usage professionnel dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie. Pour l'apprentissage de chacune des langues cibles du projet, notamment le français, l'anglais, l'allemand, l'espagnol et le grec, seront produits deux modules correspondant aux besoins spécifiques en langue des deux groupes cibles d'utilisateurs.

Ces derniers ont été identifiés grâce à l'analyse des besoins, effectuée par l'**Institut International de Tourisme (International College of Tourism)**, Albéna. Le projet a pour objet de renforcer les compétences langagières du personnel d'exécution et des équipes managériales travaillant dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme. L'analyse des besoins a montré que les utilisateurs du groupe cible du personnel d'exécution sont au niveau d'entrée A1 – A2 (d'après le CECR), tandis que le personnel de gestion est au niveau d'entrée A2 – B1.

Les groupes cibles définis par les partenaires du projet sont les suivants :

- réceptionnistes
- agents de réservation
- agents d'accueil
- animateurs
- accompagnateurs de voyage
- maîtres du hall / concierges
- promoteurs de services touristiques
- chefs-réceptionnistes
- directeurs de l'hébergement

L'objectif des modules est de développer les compétences langagières du personnel d'exécution au niveau B1, et les compétences de l'équipe managériale au niveau B2. Le développement des modules doit prendre en considération d'une part, les besoins en langue des utilisateurs et les compétences langagières qu'ils doivent acquérir, et, d'autre part, les paramètres techniques du projet, l'idée de formation à distance et la forme des moyens techniques qui seront utilisés.

Les modules seront développés sur la base d'un certain nombre de scénarios de situations professionnelles, proposés par l'**Institut International de Tourisme**, Albéna, partenaire du projet. Chaque situation professionnelle, que ce soit un dialogue, une description, un document authentique, etc., servira de base pour la création d'un ensemble d'activités (dont le nombre variera de 2 à 4) visant le renforcement des différentes compétences langagières. Le premier module visant le niveau B1 (qui

s'adressera notamment au personnel d'exécution) mettra l'accent sur le développement de la compréhension orale et la participation à une conversation, vu la spécificité des activités professionnelles de ces utilisateurs, alors que le deuxième module visant le niveau B2 (pour les équipes de gestion) se concentrera essentiellement sur le développement de la compréhension écrite, l'expression orale et la production écrite. Les modules comprendront également des activités purement lexicales visant l'acquisition de la terminologie professionnelle utilisée dans le domaine des groupes cibles. Les activités grammaticales seront élaborées de manière contextuelle en fonction du scénario concret et des particularités de la langue cible.

Typologie des activités

1. Pour développer les compétences de compréhension écrite : grille de compréhension, questions à choix multiple, questions Vrai/Faux, association d'éléments de deux colonnes (matching exercises), reformulation de paragraphes clés d'un texte, identification de l'idée principale d'un texte, recherche de champs lexicaux, synonymes et antonymes, paraphrase, etc.

2. Pour développer les compétences de compréhension orale : grille de compréhension, questions à choix multiple, questions Vrai/Faux, etc.

3. Pour développer les compétences de production orale : capacité à mener un dialogue (concevoir des dialogues sur un modèle donné, canevas dialogique), capacité à exposer son opinion (emploi de mots de liaison, agencement cohérent des arguments, énumérer, donner des exemples, etc.)

4. Pour développer les compétences de production écrite : écrire des lettres sur un modèle donné, lettres ou textes avec erreurs à corriger (par ex. des erreurs d'usage), textes ou lettres à trous, résumés, compte rendu, synthèse, reformulation, etc.

L'autoévaluation a trois aspects principaux :

1. Tests d'autoévaluation réguliers ;

2. A certaines étapes de l'apprentissage en autonomie, les apprenants pourront utiliser les descripteurs présentés ci-dessus pour évaluer leur niveau de compétence. Au besoin, (ils se débrouillent aisément, difficilement, ou pas du tout) ils pourront revenir sur les activités développant les compétences les moins maîtrisées.

3. Evaluation des compétences en milieu réel (sur le terrain)

L'avantage principal de la méthodologie adoptée réside dans le fait que les concepteurs utiliseront des situations réelles du quotidien professionnel des apprenants, ce qui rendra les modules d'apprentissage faciles à transférer en milieu réel, la terminologie prête à employer en contexte professionnel et la grammaire aisément automatisée dans le discours. Les modules tiennent compte du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues, permettant ainsi aux utilisateurs d'acquérir une idée précise de leur niveau de compétence à travers la grille d'autoévaluation.

En sa qualité de partenaire du projet, l'Association des enseignants de Langues Occidentales a déterminé les descripteurs spécifiques suivants pour les utilisateurs des groupes cibles :

**DESCRIPTEURS SPECIFIQUES DANS LE DOMAINE DE
L'HOTELLERIE ET DU TOURISME POUR LES GROUPES CIBLES
CONCERNES**

1. ECOUTER

Hôteliers niveau B1

Personnel d'exécution

Peuvent comprendre de courtes interventions cohérentes ayant trait aux besoins des clients : prise de réservation, annulation de réservation, demandes supplémentaires liées à l'équipement de la chambre ou à un service, réclamations, plaintes de la qualité des services fournis ou du personnel.

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| aisément | difficilement | je veux apprendre |

Peuvent comprendre les opinions ou les commentaires des clients.

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Peuvent comprendre les conseils et les instructions données par un supérieur hiérarchique.

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Hôteliers niveau B2

Personnel de gestion

Peuvent comprendre l'argumentation dans un long discours, intervention, conférence, présentation, etc. dans le domaine du tourisme.

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Peuvent comprendre en détail des offres internationales, des comptes bancaires et des transactions.

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Peuvent suivre des discussions et des négociations détaillées et longues sur des sujets touristiques.

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Peuvent comprendre des séquences, films et émissions à la radio ou à la télévision, comportant des informations détaillées sur un site touristique donné.

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

2. LIRE

Hôteliers niveau B1

Personnel d'exécution

Peuvent saisir l'essentiel de la terminologie professionnelle rencontrée dans les documents professionnels, par ex. confirmation de commandes et de réservations.

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| aisément | difficilement | je veux apprendre |

Peuvent saisir l'essentiel de la terminologie rencontrée dans la littérature professionnelle spécifique détaillée (par ex., programmes de théâtres et de cinémas, prospectus, descriptions d'hôtels et des équipements hôteliers, guides, descriptions de sites et de destinations touristiques, etc.)

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Peuvent lire des :

- | | | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| matériels publicitaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| offres de coopération | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| contrats | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| documents bancaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| notes de service. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Peuvent se débrouiller avec la terminologie essentielle relevant :

- | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| du tourisme | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| du métier du tour opérateur | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de l'animation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de la restauration. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Hôteliers niveau B2

Personnel de gestion

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Peuvent comprendre en détail l'information contenue dans tout type de correspondance professionnelle, y compris des documents juridiques et bancaires. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Peuvent distinguer les différents genres et styles de la littérature professionnelle (par exemple : publicité, contrat, lettre de banque) et peuvent les utiliser de manière adéquate. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Peuvent distinguer les nuances de sens dans des textes juridiques et financiers ayant trait à leur activité professionnelle. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

PARLER

3. PRENDRE PART A UNE CONVERSATION

Hôteliers niveau B1

Personnel d'exécution

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Peuvent conseiller le client quant au choix de la chambre. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Peuvent prendre des commandes pour la prestation de différents services, par ex., service en chambre, réveil, nettoyage à sec, réparations, etc. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Peuvent présenter des excuses, calmer des clients mécontents, trouver des justifications et des arguments. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Peuvent prendre, confirmer et annuler des réservations en face à face et au téléphone. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

aisément difficilement je veux apprendre

Peuvent présenter et expliquer la note.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peuvent donner des explications sur les différents services de l'hôtel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peuvent entamer une conversation avec le client portant par exemple sur la prise ou l'annulation de la réservation, des demandes supplémentaires de services ou d'équipements, des plaintes de la qualité des services rendus ou du personnel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peuvent proposer un conseil ou donner une instruction.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peuvent négocier avec les clients des conditions, des prix, des préférences.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peuvent informer les clients sur les services proposés par l'hôtel ou à l'extérieur de l'hôtel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peuvent s'engager aisément dans un dialogue sur des sujets en dehors du discours professionnel quotidien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hôteliers niveau B2 Personnel de gestion

Peuvent mener une conversation quotidienne et une conversation pour établir et maintenir le contact, en utilisant les formules adéquates de salutation et de congé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peuvent mener avec aisance tous types de conversations commerciales (par ex. négociations avec des tours opérateurs et des agences de voyages, sur des forfaits, des prix, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peuvent mener une conversation de consultation (par ex. expliquer des horaires, des itinéraires touristiques).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peuvent mener une conversation au téléphone, en se servant de formules standards (par ex. réponses à des demandes de renseignements).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peuvent donner des conseils et des consignes au personnel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peuvent négocier sur différents types de contrats dans le domaine de l'hôtellerie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peuvent discuter de situations hypothétiques avec les clients.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. S'EXPRIMER ORALEMENT EN CONTINU

Hôteliers niveau B1 Personnel d'exécution

Peuvent faire des interventions devant un auditoire (par ex. pour souhaiter la bienvenue ou prendre congé).

aisément difficilement je veux apprendre

Peuvent faire des descriptions (par ex., décrire l'équipement des chambres, donner de courtes instructions, faire une présentation générale de l'hôtel, faire des interventions sur ses centres d'intérêts ou sa profession).

Peuvent faire des interventions préparées au préalable et enregistrées.

Hôteliers niveau B2

Personnel de gestion

Peuvent faire des présentations détaillées devant un auditoire sur différents thèmes professionnels.

Peuvent faire des résumés et des synthèses détaillés sur différents thèmes professionnels.

Peuvent faire la publicité de différents services devant des clients.

Peuvent exprimer leur opinion sur différentes questions professionnelles.

Peuvent faire des présentations de services et de forfaits.

Peuvent consulter des clients.

5. ECRIRE

Hôteliers niveau B1

Personnel d'exécution

Peuvent écrire de courtes instructions.

Peuvent rédiger des textes clairs et cohérents sur différents thèmes de leur domaine professionnel et exprimer leur opinion.

Peuvent écrire un court rapport / compte rendu / explication à l'attention d'un supérieur hiérarchique.

Peuvent écrire un compte rendu d'un article spécialisé.

Hôteliers niveau B2

Personnel de gestion

Peuvent rédiger des textes clairs et détaillés sur des sujets professionnels sous forme de rapports ou d'exposés.

Peuvent écrire des comptes rendus détaillés sur des événements en rapport avec leur activité.

Peuvent écrire des commentaires, en discutant le pour et le contre.

Peuvent écrire des lettres de notification sur des questions professionnelles.

aisément difficilement je veux apprendre

Peuvent écrire des lettres à des clients ou à des partenaires sur des questions litigieuses.

Peuvent écrire des argumentations sur des questions professionnelles.

Peuvent rédiger des documents.

ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΧΕΔΙΑΣΤΕΣ ΤΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ

Το γλωσσικό μέρος του project “Learn Foreign Language Anytime Anywhere by LinguaNet” **No 2005-BG/05/B/F/LA-166019** του προγράμματος **LEONARDO DA VINCI Community Vocational Training** έχει ως στόχο τον σχεδιασμό και την προετοιμασία δύο διδακτικών ενοτήτων αυτοδιδασκαλίας στον κλάδο τουρισμού και των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Το διδακτικό περιεχόμενο είναι οργανωμένο σε δύο ενότητες με βάση τα δύο επίπεδα γλωσσομάθειας στα οποία εμπίπτουν οι μαθησιακές ανάγκες των σπουδαστών.

Οι ομάδες- στόχοι του προγράμματος καθορίστηκαν με βάση την ανάλυση των αναγκών που διεξήχθη από το Διεθνές Κολέγιο Τουρισμού, Ντόμπριτς. Το σχέδιο έχει ως στόχο την ανάπτυξη γλωσσικών ικανοτήτων όπως ικανοτήτων παραγωγής και κατανόησης προφορικού και γραπτού λόγου του προσωπικού εξυπηρέτησης και της διοίκησης στον κλάδο τουρισμού και των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Από την ανάλυση των μαθησιακών αναγκών προέκυψε ότι το προσωπικό εξυπηρέτησης κατέχει εισαγωγικό επίπεδο γλωσσομάθειας A 1-A2 και οι διαχειριστές (μάνατζερ)- A2-B1 του Κοινού Ευρωπαϊκού Πλαισίου.

Οι συνεργάτες στο σχέδιο θα δώσουν τις γενικές περιγραφές των θέσεων εργασίας ώστε οι σχεδιαστές των διδακτικών ενοτήτων να έχουν καλύτερη γνώση των δραστηριοτήτων του κάθε υπαλλήλου:

- Ρεσεψιονίστ (άτομα υποδοχής)
- Υπάλληλοι υπεύθυνοι κρατήσεων
- Υπάλληλοι τουριστικών πληροφοριών
- Εμψυχωτές
- Υπάλληλοι μεταφοράς
- Διαχειριστές του χώρου υποδοχής του ξενοδοχείου
- Υπάλληλοι προώθησης τουριστικών υπηρεσιών
- Διαχειριστές στη ρεσεψιόν
- Διαχειριστές ξενοδοχείων

Ο στόχος των διδακτικών ενοτήτων είναι η περαιτέρω ανάπτυξη των ικανότητων παραγωγής και κατανόησης προφορικού και γραπτού λόγου ώστε να ανταποκρίνονται στο επίπεδο B1 για το προσωπικό εξυπηρέτησης και στο επίπεδο B2 για τους διαχειριστές. Η ανάπτυξη των ενοτήτων πρέπει από τη μία να λάβει υπόψη τις μαθησιακές ανάγκες των σπουδαστών και τις ικανότητες που πρέπει να κατακτήσουν, αλλά και τις τεχνικές παραμέτρους του σχεδίου, την ίδεα για ηλεκτρονική εκπαίδευση εξ αποστάσεως καθώς και τη μορφή των ηλεκτρονικών τεχνικών μέσων που θα χρησιμοποιηθούν ως εργαλείο αυτοδιδασκαλίας.

Οι δραστηριότητες αυτές στοχεύουν στην ανάπτυξη των διαφορετικών γλωσσικών ικανοτήτων. Οι ενότητες θα αναπτυχθούν με βάση το επαγγελματικό συγκείμενο, με σενάρια καταστάσεων εργασίας, που θα παρασχεθούν από το Διεθνές Κολλέγιο Τουρισμού, Ντόμπριτς, ως συνεργάτη στο project. Για κάθε κατάσταση εργασίας (διάλογος, περιγραφή, αυθεντικό έγγραφο κ.α.) θα υπάρχουν δραστηριότητες με στόχο την ανάπτυξη των ικανοτήτων ομιλίας, ακρόασης, γραφής και ανάγνωσης. Στην πρώτη

ενότητα για το επίπεδο Β1 (προσωπικό εξυπηρέτησης) θα δοθεί βάρος στις ικανότητες ακρόασης και συνομιλίας, λόγω της ιδιαιτερότητας της εργασίας αυτών των σπουδαστών, ενώ στην ενότητα για το επίπεδο Β2 (διαχειριστές) βάρος θα δοθεί στις ικανότητες ανάγνωσης, μονολόγου και γραφή. Οι ενότητες θα περιλαμβάνουν και ασκήσεις λεξιλογίου για την κατάκτηση της επαγγελματικής ορολογίας στον τομέα των δραστηριοτήτων των σπουδαστών. Οι ασκήσεις γραμματικής θα σχεδιάζονται ανάλογα με την κάθε περίσταση εργασίας και τις ιδιαιτερότητες της κάθε γλώσσας- στόχου (αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά, ισπανικά, ελληνικά) .

Η Ένωση Πανεπιστημιακών Καθηγητών Ξένων Γλωσσών, η οποία είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη του εκπαιδευτικού περιεχομένου, προτείνει την ακόλουθη τυπολογία για τις γλωσσικές δραστηριότητες.

1. Για την ανάπτυξη της ικανότητας ανάγνωσης: συμπλήρωση πίνακα κατανόησης, ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, ασκήσεις του τύπου «Σωστό»-«Λάθος», ασκήσεις αντιστοίχισης, αναδιατύπωση αποσπασμάτων-κλειδιών, εντοπισμός της κεντρικής ιδέας κειμένου, συνώνυμα, αντώνυμα, παραφράσεις κ.α.

2. Για την ανάπτυξη της ικανότητας ακρόασης: δραστηριότητες όπως στο 1 με διαφορές στο είδος των κειμένων (τυπωμένα ή ηχογραφημένα).

3. Για την ανάπτυξη της ικανότητας ομιλίας: δραστηριότητες για την ανάπτυξη της ικανότητας καθοδήγησης ενός διαλόγου (σύνταξη διαλόγων βάσει μοντέλου, ερωτήσεις και επιλογή απαντήσεων, απαντήσεις και ανεύρεση των αντίστοιχων ερωτήσεων, χρήση κατάλληλων εκφράσεων χαιρετισμού, αποχαιρετισμού πελατών, ικανότητες για διατύπωση επιχειρημάτων (χρήση συνδετικών λέξεων, διάταξη των επιχειρημάτων, απαρίθμηση, παροχή παραδειγμάτων κ.α.)

4. Για την ανάπτυξη της ικανότητας γραφής: συγγραφή επιστολών βάσει μοντέλου, επιστολές και κείμενα με λάθη για διόρθωση, κείμενα με κενά για συμπλήρωση, περιλήψεις, αναδιατύπωση.

Η αυτοαξιολόγηση θα γίνεται μέσω:

1. Περιοδικών τεστ για αυτό- έλεγχο της προόδου σε ένα συγκεκριμένο μέρος του διδακτικού υλικού.

2. Σε δεδομένη φάση της αυτοδιδασκαλίας οι σπουδαστές θα είναι σε θέση να χρησιμοποιούν τις περιγραφές των ικανοτήτων που αναφέρονται παρακάτω και να ελέγχουν μόνοι τους το επίπεδο της γλωσσομάθειάς τους. Εφόσον χρειαστεί (όταν δυσκολεύονται) θα έχουν τη δυνατότητα να επανέλθουν στις δραστηριότητες που αναπτύσσουν τις ικανότητες που δεν έχουν κατακτήσει.

3. Ελέγχου της κατάκτησης των ικανοτήτων στον ίδιο των εργασιακό τους χώρο (πραγματικές καταστάσεις).

Βασικό πλεονέκτημα αυτής της μεθοδολογίας είναι το γεγονός ότι το διδακτικό υλικό σχεδιάζεται με βάση πραγματικές καταστάσεις από τον εργασιακό χώρο των χρηστών του υλικού. Αυτό διευκολύνει τη μεταφορά του διδακτικού υλικού στις πραγματικές καταστάσεις επικοινωνίας, τη χρήση της σχετικής ορολογίας στο επαγγελματικό συγκείμενο και συμβάλλει στην αυτοματοποίηση των δομών γραμματικής. Οι ενότητες ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές του ΚΕΠ του Συμβουλίου της Ευρώπης, ώστε να μπορούν οι χρήστες εύκολα να ενημερώνονται για το επίπεδο της γλωσσομάθειάς τους μέσω της εύκολης αξιολόγησης του πίνακα «Είναι ικανοί να»

Το τμήμα «Ξένες γλώσσες» του Πανεπιστημίου της Σόφιας, ως συνεργάτης στο project καθόρισε τις εξής ικανότητες παραγωγής και κατανόησης προφορικού και γραπτού λόγου στο εισαγωγικό επίπεδο των ομάδων- στόχων.

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ
ΚΑΤΑΝΟΗΣΗΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΟΥ ΛΟΓΟΥ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ
ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΟΜΑΔΕΣ-ΣΤΟΧΟΥΣ.**

1. ΑΚΡΟΑΣΗ

Υπάλληλοι ξενοδοχείου, επίπεδο Β1

Προσωπικό εξυπηρέτησης

Είμαι ικανός/ ικανή να καταλαβαίνω σύντομες ομιλίες σχετικά με τις ανάγκες των πελατών για κρατήσεις, αναβολή κρατήσεων, άλλες προτιμήσεις για δωμάτιο ή υπηρεσία, παράπονα για υπηρεσίες ή υπαλλήλους.

Είμαι ικανός/ ικανή να καταλαβαίνω ομιλίες ή σχόλια πελατών.

Είμαι ικανός/ ικανή να καταλαβαίνω συμβουλές και οδηγίες ανωτέρων υπαλλήλων.

Υπάλληλοι ξενοδοχείου, επίπεδο Β2

Τμήμα Διαχειριστών

Είμαι ικανός/ ικανή να καταλαβαίνω την επιχειρηματολογία μιας μεγάλης συζήτησης, διάλεξης, παρουσίασης κ.α. στον κλάδο τουρισμού.

Είμαι ικανός/ ικανή να καταλαβαίνω τις λεπτομέρειες διεθνών προσφορών, τραπεζικών λογαριασμών και συναλλαγών.

Είμαι ικανός/ ικανή να παρακολουθώ μεγάλες και λεπτομερείς συζητήσεις και διαπραγματεύσεις με τουριστική θεματολογία.

Είμαι ικανός/ ικανή να καταλαβαίνω ειδήσεις, ταινίες και εκπομπές στο ραδιόφωνο και την τηλεόραση, που περιέχουν λεπτομερείς πληροφορίες για τουριστικά μέρη.

2. ΑΝΑΓΝΩΣΗ

Υπάλληλοι ξενοδοχείου, επίπεδο Β1

Προσωπικό εξυπηρέτησης

Είμαι ικανός / ικανή να χειρίζομαι την βασική επαγγελματική ορολογία στην ανάγνωση εγγράφων, επιβεβαίωση παραγγελιών και κρατήσεων.

Είμαι ικανός / ικανή να καταλαβαίνω τη βασική επαγγελματική ορολογία στην ανάγνωση ειδικών επαγγελματικών κειμένων (προγράμματα θεάτρου και άλλων πολιτιστικών εκδηλώσεων, τουριστικούς οδηγούς, περιγραφές κτιρίων και εγκαταστάσεων στο ξενοδοχείο, καταλόγους, περιγραφές αξιοθέατων και τουριστικών προορισμών κ.α.)

εύκολα δύσκολα θέλω να μάθω

εύκολα δύσκολα

εύκολα δύσκολα θέλω να μάθω

εύκολα δύσκολα

Είμαι ικανός / ικανή να διαβάζω:

- | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Διαφημίσεις | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Προτάσεις συνεργασίας | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνητικά/ συμβόλαια | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Τραπεζικά έγγραφα | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Μνημόνια, υπομνήματα | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Είμαι ικανός / ικανή να χειρίζομαι τη βασική ορολογία | <input type="checkbox"/> | | |
| Τουρισμού | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Οργάνωσης ταξιδίων | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Εμψύχωσης | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Εστιατόρια | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Υπάλληλοι ξενοδοχείου, επίπεδο Β2
Τμήμα Διαχειριστών**

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Είμαι ικανός / ικανή να καταλαβαίνω λεπτομερείς πληροφορίες από κάθε είδους επαγγελματική αλληλογραφία, συμπεριλαμβανομένων νομικών και τραπεζικών εγγράφων | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Είμαι ικανός / ικανή να αναγνωρίζω τη διαφορά μεταξύ διάφορων ειδών επαγγελματικών κειμένων και μορφών (π.χ. διαφήμιση, συμφωνητικό, τραπεζική επιστολή κ.α.) και να τα χρησιμοποιώ ανάλογα. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Είμαι ικανός / ικανή να διακρίνω τις αποχρώσεις στη σημασία νομικών και οικονομικών εγγράφων που σχετίζονται με την εργασία μου. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΟΜΙΛΙΑ

3. ΣΥΝΟΜΙΛΙΕΣ – παραγωγή διαλόγων

**Υπάλληλοι ξενοδοχείου, επίπεδο Β1
Προσωπικό εξυπηρέτησης**

- | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Είμαι ικανός / ικανή να συμβουλεύω τον πελάτη σχετικά με την επιλογή δωματίου | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Είμαι ικανός / ικανή να δέχομαι παραγγελίες για υπηρεσίες όπως: εξυπηρέτηση δωματίου, τηλεφώνημα για ξύπνημα, καθαριστήριο, τεχνικές επισκευές κ.α. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Είμαι ικανός / ικανή να ζητώ συγγνώμη, να καθησυχάζω μη ικανοποιημένους πελάτες, να βρίσκω δικαιολογίες και να επιχειρηματολογώ μαζί τους.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Είμαι ικανός / ικανή να δέχομαι, να επιβεβαιώνω και να ακυρώνω κρατήσεις άμεσα και τηλεφωνικώς.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Είμαι ικανός / ικανή να φτιάχνω και να εξηγώ το λογαριασμό σε κάποιο πελάτη.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Είμαι ικανός / ικανή να δίνω διευκρινίσεις σχετικά με υπηρεσίες του ξενοδοχείου.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Είμαι ικανός / ικανή να συζητώ με πελάτες σχετικά με τις κρατήσεις, ακύρωση κρατήσεων, άλλες επιθυμίες για δωμάτιο ή υπηρεσία, παράπονα από υπηρεσίες ή υπαλλήλους.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Μπορώ να προσφέρω συμβουλές ή να δίνω οδηγίες σχετικά με την ειδική δραστηριότητά μου στο ξενοδοχείο.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Είμαι ικανός / ικανή να διαπραγματεύομαι με τους πελάτες σχετικά με συνθήκες, τιμές και προτιμήσεις.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Είμαι ικανός / ικανή να δίνω πληροφορίες στους πελάτες για υπηρεσίες εντός και εκτός ξενοδοχείου.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Μπορώ να συμμετάσχω με ευχέρεια σε συνομιλίες που δεν σχετίζονται άμεσα με την εργασία μου και αφορούν καθημερινά θέματα.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Υπάλληλοι ξενοδοχείου, επίπεδο Β2 Τμήμα διαχειριστών	
Είμαι ικανός / ικανή να συμμετέχω σε καθημερινές συνομιλίες και σε συνομιλίες που στοχεύουν στην διατήρηση καλών σχέσεων με τους πελάτες χρησιμοποιώντας κατάλληλες εκφράσεις χαιρετισμού και αποχαιρετισμού.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Είμαι ικανός / ικανή να συμμετέχω με ευχέρεια σε εμπορικές συνομιλίες (π.χ. διαπραγματεύσεις με τουριστικά πρακτορεία, σχετικά με πακέτα, τιμές κ.α.)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Είμαι ικανός / ικανή να δίνω συμβουλές (π.χ. διευκρινίσεις δρομολογίων, τουριστικών προορισμών)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Είμαι ικανός / ικανή να συνομιλώ τηλεφωνικά χρησιμοποιώντας τυποποιημένες εκφράσεις.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Είμαι ικανός / ικανή να δίνω συμβουλές και οδηγίες σε νέους υπαλλήλους.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Είμαι ικανός / ικανή να διαπραγματεύομαι σχετικά με διάφορα συμβόλαια στον κλάδο της διοίκησης ξενοδοχειακών μονάδων.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Είμαι ικανός / ικανή να συζητώ για υποθετικές καταστάσεις με τους πελάτες.

4. ΜΟΝΟΛΟΓΟΣ

Υπάλληλοι ξενοδοχείου, επίπεδο Β1 Προσωπικό εξυπηρέτησης

Μπορώ να απευθύνω ένα λόγο (ομιλία) ενώπιον ακροατηρίου (π.χ. χαιρετιστήριο λόγο)

Είμαι ικανός / ικανή να δίνω περιγραφές (π.χ. για την επίπλωση των δωματίων, σύντομες οδηγίες, γενική παρουσίαση του ξενοδοχείου, πληροφορίες για τα ενδιαφέροντά μου και το επάγγελμά μου).

Είμαι ικανός / ικανή να προετοιμάσω μία ομιλία

Υπάλληλοι ξενοδοχείου, επίπεδο Β2 Τμήμα Διαχειριστών

Είμαι ικανός / ικανή να κάνω λεπτομερείς παρουσιάσεις ενώπιον ακροατηρίου σχετικά με θέματα του επαγγέλματός μου.

Είμαι ικανός / ικανή να κάνω περιλήψεις και ανακεφαλαιώσεις σχετικά με ποικίλα επαγγελματικά θέματα.

Είμαι ικανός / ικανή να προωθήσω (διαφημίσω) διάφορες υπηρεσίες στους πελάτες.

Είμαι ικανός / ικανή να εκφράσω απόψεις σχετικά με επαγγελματικά θέματα.

Είμαι ικανός / ικανή να κάνω παρουσιάσεις υπηρεσιών και τουριστικών πακέτων.

Είμαι ικανός / ικανή να συμβουλεύω τους πελάτες.

5. ΓΡΑΦΗ

Υπάλληλοι ξενοδοχείου Β1 Προσωπικό εξυπηρέτησης

Είμαι ικανός/ ικανή να γράψω σύντομες οδηγίες.

Είμαι ικανός/ ικανή να συντάσσω σαφή και λογικά κείμενα πάνω σε διάφορα θέματα του επαγγέλματός μου και να εκφράζω προσωπικές απόψεις και ιδέες σε γραπτή μορφή.

Είμαι ικανός/ ικανή να συντάξω μια σύντομη έκθεση/ περίληψη/ εξήγηση προς ανώτερο υπάλληλο.

Είμαι ικανός/ ικανή να γράψω την περίληψη ενός ειδικού άρθρου.

Υπάλληλοι ξενοδοχείου, επίπεδο Β2**Τμήμα διαχειριστών**

Είμαι ικανός/ ικανή να συντάσσω σαφή και λεπτομερή κείμενα πάνω σε επαγγελματικά θέματα με τη μορφή εκθέσεων και εισηγήσεων.

Είμαι ικανός/ ικανή να γράφω λεπτομερείς περιλήψεις γεγονότων που σχετίζονται με το επάγγελμά μου.

Είμαι ικανός/ ικανή να σχολιάσω διάφορα έγγραφα, Και να αναφερθώ στα «υπέρ» και τα «κατά».

Είμαι ικανός/ ικανή να γράφω ειδοποιήσεις σχετικά με επαγγελματικά θέματα.

Είμαι ικανός/ ικανή να συντάσσω επιστολές προς πελάτες και συνεργάτες πάνω σε επίμαχα θέματα.

Είμαι ικανός/ ικανή να επιχειρηματολογώ και να γράφω τις απόψεις μου για επαγγελματικά θέματα.

Είμαι ικανός/ ικανή να συντάσσω (ή να διορθώνω) εκθέσεις

PAUTAS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MÓDULOS DE APRENDIZAJE DE UNA LENGUA PARA USO PROFESIONAL DESTINADAS AL EQUIPO PEDAGÓGICO

El componente lingüístico del proyecto “**Learn Foreign Language Anytime Anywhere by LinguaNet**”, No 2005-BG/05/B/F/LA-166019 parte del programa **LEONARDO DA VINCI Community Vocational Training** consiste en la elaboración de dos módulos autodidácticos de aprendizaje de una lengua extranjera a nivel profesional en el ámbito del turismo y la hostelería. El contenido didáctico está dividido en dos módulos teniendo en cuenta los dos niveles en que se distribuyen las necesidades de aprendizaje de lengua extranjera de los usuarios.

Los grupos objeto del proyecto han sido definidos a base de un análisis de las necesidades realizado por el Instituto Internacional de Turismo, Albena. El proyecto se propone desarrollar las competencias para la interpretación de textos orales y escritos, expresión oral y producción de textos escritos del personal ejecutivo y el equipo gestor en el ámbito del turismo y la hostelería. El análisis de las necesidades demostró que los usuarios del grupo del personal ejecutivo tienen un nivel de entrada A1-A2, y los del equipo gestor – A2-B1.

Los socios proporcionarán unas características laborales generales para los distintos puestos a causa de las dificultades a la hora de su identificación y traducción. De esta manera los autores de los módulos tendrán una idea más clara sobre las particularidades de la profesión de los usuarios, a saber;

- recepcionistas
- agentes de reservas
- empleados de información turística
- animadores turísticos
- agentes de transporte
- administradores de vestíbulo
- promotores de servicios turísticos
- jefes de recepción
- gestores del hotel

La finalidad de los módulos didácticos es elevar las competencias lingüísticas de los usuarios hasta el nivel B1 según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas para el personal ejecutivo y hasta el B2 (según el MCERL) para el equipo gestor. La elaboración de los módulos debe llevarse a cabo teniendo en cuenta tanto las necesidades lingüísticas de los usuarios y las competencias por alcanzar como los parámetros técnicos del proyecto, el concepto de formación electrónica a distancia y la forma de los medios técnicos empleados.

Los módulos serán elaborados según el principio laboral y contextual, a base de guiones de situaciones laborales, proporcionados por el Instituto Internacional de Turismo, Albena, en su calidad de socio en el proyecto. Junto a cada situación (un diálogo, una descripción, un documento auténtico, ect.) serán propuestas una serie de

actividades a fin de desarrollar distintas competencias lingüísticas. En la elaboración del primer módulo para el nivel B1 (personal ejecutivo) se hará hincapié en las competencias relacionadas con la comprensión auditiva y habla dialogada, a causa de las particularidades del trabajo de dichos usuarios, mientras que en la elaboración del módulo para el nivel B2 (equipos gestores) se ejercerán sobre todo las competencias relacionadas con la comprensión de lectura, habla monologada y expresión escrita. Estarán incluidos también ejercicios puramente lexicales para mejorar el dominio de la terminología profesional del ámbito laboral de los grupos de usuarios concretos. Los ejercicios gramaticales serán elaborados contextualmente, según las particularidades de la situación y las características del idioma concreto – inglés, francés, alemán, español y griego.

Sugerimos una tipología de las actividades:

1. Para desarrollar la competencia de comprensión de lectura: llenar tabla de comprensión, opción múltiple, elegir verdadero/falso, relacionar elementos de dos columnas, parafrasear frases importantes de texto, identificación de la idea principal en un texto, campos léxicos, sinónimos-antónimos, perifrasis verbales, ect.

2. Para desarrollar la competencia de comprensión auditiva: llenar tabla de comprensión, opción múltiple, elegir verdadero/falso, relacionar elementos de dos columnas ect.

3. Para desarrollar la competencia de expresión oral: mantener un diálogo (componer diálogos según un modelo, relacionar preguntas y respuestas, emplear fórmulas adecuadas de saludo y despedida con un cliente), exponer una opinión argumentada (empleo de conectores, orden lógico y claro de los argumentos, enumeración, exemplificación, ect.).

4. Para desarrollar la competencia de expresión escrita: escribir una carta según el modelo, corrección de errores, textos o cartas con espacios en blanco, extractos, resúmenes de textos, síntesis, parafrásis, ect.

La autoevaluación tiene varios aspectos:

1. Pruebas periódicas de autoevaluación;

2. En una de las etapas del (auto)aprendizaje los usuarios podrán usar los descriptores, presentados a continuación para ver a qué nivel del dominio lingüístico están. En caso de necesidad (les resulta difícil, fácil o no pueden salir adelante) tendrán que volver otra vez hacia las actividades que desarrollan las competencias menos dominadas;

3. Comprobación de las competencias en un ambiente real.

Una de las ventajas básicas de la metódica en cuestión reside en el hecho de que se elaboran situaciones reales del día a día profesional de los usuarios. Dicha característica hace los módulos didácticos fáciles para ser trasladados al medio real, la terminología – lista para ser empleada en un contexto laboral y la gramática fácilmente automatizada en dicho discurso. Los módulos están hechos acorde con el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, para que los usuarios puedan tener una idea clara sobre el nivel de dominio de las diferentes competencias lingüísticas mediante la tabla de evaluación.

En su calidad de socio en el proyecto la “Asociación de Profesores de Lenguas Occidentales” ha definido los siguientes descriptores específicos para los usuarios de los grupos objeto:

Descriptores específicos para las competencias lingüísticas del ámbito del turismo y la hostelería para los señalados grupos objeto

1. COMPRENSIÓN AUDITIVA

Hoteleros nivel B1

Personal ejecutivo

fácil difícil quiero aprender

Pueden comprender cortas intervenciones coherentes, relacionadas con las necesidades del cliente: hacer o anular una reserva, demandas complementarias de habitación o servicios, reclamaciones de servicios o de empleados.

Pueden entender opiniones o comentarios por parte del cliente.

Pueden entender consejos e instrucciones dados por un empleado superior.

Hoteleros nivel B2

Equipo gestor

Pueden entender una argumentación larga, conferencias, presentaciones, ect. en el ámbito del turismo.

Pueden entender a fondo ofertas internacionales, cuentas bancarias y transacciones.

Pueden seguir discusiones largas y detalladas y negociaciones en tema turístico.

Pueden entender noticias, películas, radio programas y programas televisivos, que representan una información sobre algún tema turístico.

2. COMPRENSIÓN DE LECTURA

Hoteleros nivel B1

Personal ejecutivo

Pueden entender la parte más importante de la terminología profesional en la lectura de documentos, confirmación de pedidos y reservas.

Pueden entender la terminología profesional básica en la detallada lectura de literatura profesional específica (programas teatrales o para otros eventos culturales, prospectos, descripciones de edificios e instalaciones en el hotel; guías, descripciones de lugares turísticos, y destinos).

Pueden entender:

Anuncios

Ofertas de cooperación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documentos bancarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Memorandos, notas de servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pueden entender la terminología básica en el ámbito:			
del turismo;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de los operadores turísticos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de la animación;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de la restauración;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hoteleros nivel B2**Equipo gestor**

Pueden entender información detallada de todo tipo de correspondencia oficial, documentos jurídicos y bancarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pueden distinguir entre los distintos géneros de literatura profesional y estilos (publicidad, contrato, letra bancaria) y usarlos de la manera adecuada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pueden entender los matices de diferentes textos jurídicos y financieros relacionados con su trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EXPRESIÓN ORAL**3. HABLA DIALOGADA****Hoteleros nivel B1****Personal ejecutivo**

Pueden aconsejar a un cliente en cuanto a la elección de habitación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pueden recibir encargos para prestación de servicios como: servicio en la habitación, despertamiento, limpieza en seco, reparaciones, ect.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pueden presentar excusas, tranquilizar a clientes descontentos, encontrar justificaciones y argumentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pueden recibir, confirmar y anular reservas: cara a cara o por teléfono.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pueden presentar y explicar una cuenta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pueden explicar los servicios que ofrece el hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

fácil difícil quiero aprender

- Pueden entablar conversación con el cliente para hacer o anular una reservas, demandas complementarios sobre una habitación o servicios, reclamaciones de servicios o empleados.
- Pueden ofrecer consejos o indicaciones relacionados con su puesto específico en el hotel.
- Pueden contratar con el cliente condiciones, precios y preferencias.
- Pueden facilitar información al cliente sobre servicios dentro y fuera del hotel.
- Pueden mantener con fluidez una conversación que sale fuera de la esfera del discurso laboral directo sobre algún tema cotidiano.

Hoteleros nivel B2**Equipo gestor**

- Pueden mantener una conversación cotidiana, entablar y mantener un contacto valiéndose de fórmulas convenientes de saludo y despedida.
- Pueden mantener con soltura todo tipo de conversaciones comerciales (negocios con operadores turísticos y agencias de viajes en cuanto a precios).
- Pueden mantener una conversación consultiva (explicar los horarios, rutas turísticas).
- Pueden mantener una conversación telefónica empleando formulas estandart (por ejemplo respuestas a previas demandas).
- Pueden ofrecer consejos e indicaciones para los inferiores.
- Pueden negociar distintos tipos de contratos en el ámbito de la hostelería.
- Pueden discutir situaciones hipotéticas con clientes.

4. HABLA MONOLOGADA**Hoteleros nivel B1****Personal ejecutivo**

- Pueden hacer intervenciones ante público (por ejemplo para dar la bienvenida o despedirse)
- Pueden describir el mobiliario de las habitaciones, dar breves instrucciones, hacer una representación general del hotel, hablar de sus propios intereses y de su profesión.
- Pueden hacer intervenciones preparadas previamente para ser grabadas.

fácil
difícil
quiero aprender

Hoteleros nivel B2**Equipo gestor**

- Pueden hacer intervenciones detalladas ante público sobre temas relacionados con su ámbito laboral.
- Pueden hacer resúmenes y síntesis detallados sobre variados temas profesionales.
- Pueden hacer publicidad de diferentes servicios ante el cliente.
- Pueden expresar opinión sobre problemas profesionales.
- Pueden hacer presentaciones de servicios.
- Pueden consultar al cliente.

5. EXPRESIÓN ESCRITA**Hoteleros nivel B1****Personal ejecutivo**

- Pueden escribir instrucciones cortas
- Pueden redactar un texto claro y coherente de temas variados de su ámbito profesional expresando opiniones e ideas propias.
- Pueden escribir un informe, resumen y explicación cortos destinados a un empleado superior.
- Pueden hacer resumen de un artículo especializado.

Hoteleros nivel B2**Equipo gestor**

- Pueden componer textos coherentes y detallados en temas profesionales en forma de informes o exposiciones.
- Pueden escribir resúmenes detallados sobre eventos relacionados con su trabajo profesional.
- Pueden escribir comentarios sobre distintos tipos de documentos, discutiendo en 'pro' y 'en contra'.
- Pueden escribir letras de notificación concernientes cuestiones profesionales.
- Pueden escribir letras a clientes y socios abordando cuestiones litigiosas.
- Pueden dar por escrito su opinión argumentada sobre cuestiones laborales.
- Pueden redactar documentos.

PRINCÍPIOS GERAIS(ORIENTAÇÃO) PARA A ELABORAÇÃO DO CONTEÚDO LINGUÍSTICO PELA EQUIPA METODÓLOGA

A parte linguística do projecto “**Learn Foreign Language Anytime Anywhere by LinguaNet**”(Estudar uma Língua Estrangeira em Qualquer Tempo e Lugar através da LinguaNet), **No 2005-BG/05/B/F/LA-166019** no âmbito do programa **LEONARDO DA VINCI Community Vocational Training** consiste na elaboração de dois módulos educativos para auto-aprendizagem na área do turismo e da hotelaria. O conteúdo linguístico/educativo encontra-se organizado em dois módulos educativos tendo em conta os dois diferentes níveis nos quais estão distribuídas as necessidades dos que vão estudar a língua portuguesa.

Os grupos de destinatários visados, são determinados segundo uma análise das necessidades, elaborada pelo Colégio Internacional de Turismo em Albena. O projecto visa o desenvolvimento das quatro competências comunicativas – ouvir, falar, ler e escrever do pessoal de serviço e das equipas de gerentes nas áreas da hotelaria e do turismo. Da análise das necessidades resultou que os utilizadores do grupo pessoal de serviço têm um nível de entrada A1-A2, e os gerentes têm níveis A2-B1.

Os parceiros apresentarão características de trabalho(pareceres) gerais por causa das dificuldades de identificação e de tradução para a língua estrangeira. Deste modo os que elaboram os módulos terão uma imagem mais clara da especificidade do trabalho dos utilizadores, precisamente a seguinte:

- recepcionistas
- empregados encarregues com as reservas
- empregados na informação turística
- animadores
- agentes de transferência
- gerentes de lóbi
- promotores de serviços turísticos
- gerentes de recepção
- gerentes hoteleiros

Os módulos educativos têm como propósito ampliar e melhorar as competências dos utilizadores até ao nível B1 (segundo CECR¹) para o pessoal de serviço nos hotéis, e até ao nível B2 (segundo CECR) para as equipas dos gerentes. A elaboração dos módulos tem que respeitar por um lado as necessidades linguísticas dos utilizadores e as capacidades comunicativas que eles desejam adquirir, também como os parâmetros técnicos do projecto, a noção do ensino à distância por computador e o formato dos meios tecnológicos que serão usados, por outro lado.

Os módulos serão construídos segundo um princípio profissional-contextual, baseando-se sobre cenas-exemplos de situações de trabalho, apresentados pelo Colégio Internacional de Turismo em Albena, na sua qualidade de parceiro neste projecto. Com cada uma das situações profissionais (diálogo, descrição, documento

¹ Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas

autêntico, etc.) será proposto um conjunto de actividades, cujo propósito será desenvolver e aperfeiçoar as competências comunicativas. Na elaboração do primeiro módulo para o nível B1 (pessoal de serviços) valorizar-se-á a formação das competências receptiva com compreensão(ler e compreender) e interacção oral-díálogo devido à especificidade das tarefas no trabalho desses utilizadores, enquanto na elaboração do módulo para o nível B2 (equipas de gerentes) serão focalizados sobretudo as capacidades de leitura com compreensão, o produção oral-monólogo e a escrita. Serão incluídos também exercícios puramente lexicais para adquirir conhecimentos da terminologia profissional da área do trabalho dos grupos de utilizadores em questão. Os exercícios gramaticais serão organizados dentro do contexto, respeitando as específicas das situações concretas e as particularidades dos respectivos idiomas: Inglês, Francês, Alemão, Espanhol e Grego.

Propomos uma técnica das actividades.

1. Para desenvolver a competência de Ler com compreensão(Compreensão da leitura): preencher tabelas de compreensão, questões de escolha múltipla, exercícios do tipo Verdadeiro/Falso, exercícios de ligação entre elementos de duas colunas, reformulação de trechos-chaves num texto, identificação da ideia principal num texto, campos lexicais, sinónimos-antónimos, locuções perifrásicas etc.

2. Para desenvolver a competência Ouvir e compreender(compreensão oral): actividades semelhantes às em 1.

3. Para desenvolver a competência de Falar (produção oral): competências de iniciar, continuar e encerrar uma conversa (composição de diálogos a partir de modelo, participar numa rede de diálogo, i.e., responder às dadas perguntas e encontrar a pergunta correspondente à dada resposta, uso das fórmulas adequadas para cumprimentar, despedir-se, receber ou despedir-se de um cliente), capacidade de exprimir uma opinião argumentada (uso adequado de palavras de ligação, uma ordem lógica e clara das argumentações, enumeração, explicar, dar exemplos, etc.)

4. Para desenvolver a competência de Escrever (produção escrita): escrever cartas segundo modelo, cartas ou textos com erros para corrigir (т.нап. erreurs d'usage/usage errors – uso incorrecto de fórmulas de abertura e fecho, tratamentos incorrectos, registros estilísticos incoerentes, etc.), textos ou cartas com lacunas para preencher, resumos, sínteses de vários textos num, reformulação.

A auto-avaliação abrange vários aspectos:

1. Provas contínuas periodicamente para auto-avaliação feita sobre um volume determinado da matéria estudada;

2. Numa etapa determinada do (auto-)ensino os utilizadores poderão usar as descrições das competências linguísticas (descritores), abaixo apresentadas, e assim verificar em que nível de domínio da competência visada se encontram. Quando necessário (desenrascam-se bem, mal ou não conseguem nada) eles voltarão às actividades que ajudarão a aprofundir e consolidar as competências menos bem dominadas.

3. Prova-verificação das competências num ambiente real

Uma vantagem especial do modelo metodológico apresentado é o facto de que são exploradas situações reais do quotidiano profissional dos utilizadores. Desse modo os

módulos educativos tornam-se fáceis de transportar num ambiente verídico-real, a terminologia – pronta para entrar em uso num contexto profissional, e a gramática – de uma automatização fácil no discurso visado. Os módulos são pensados e igualizados em relação ao Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas, para que os utilizadores possam obter uma noção clara do nível de aprendizagem e domínio das diferentes competências linguísticas através de uma fácil auto-avaliação segundo a tabela 'Sou capaz de...'.

Na sua qualidade de parceiro no projecto Departamento Universitário „Línguas Ocidentais“ demarcou as seguintes competências comunicativas específicas, as quais os utilizadores dos grupos de trabalho deverão dominar depois do nível final:

**DESCRÍÇÃO DAS COMPETÊNCIAS COMUNICATIVAS
ESPECÍFICAS NA ÁREA DA HOTELARIA E DO TURISMO PARA OS
GRUPOS DE DESTINATÁRIOS VISADOS**

1. OUVIR

Hoteleiros nível B1
Pessoal de serviços

São capazes de compreender breves sequências de enunciados lógicos falados, relacionados com as necessidades dos clientes, fazer reservas, anular reservas, desejos e pedidos suplementares de um quarto ou um serviço, reclamações e queixas de serviços ou empregados.

Conseguem perceber enunciados ou comentários de clientes.

São capazes de compreender conselhos e instruções feitos por parte dos empregados com postos superiores.

Hoteleiros nível B2
Equipas de gerentes

São capazes de compreender argumentações em exposições longas, conferências, apresentações etc. na área do turismo.

São capazes de compreender detalhadamente propostas internacionais, contas bancárias e transacções.

Sou capaz de seguir discussões longas e detalhadas assim como negociações sobre temas turísticos.

Consigo perceber noticiários, filmes e programas informativos e de entretenimento na rádio e na televisão, que incluem informações detalhadas sobre um dado objecto turístico.

2. LER

Hoteleiros nível B1
Pessoal de serviços

São capazes de lidar com a terminologia mais importante profissional na leitura de documentos, confirmação de encomendas e reservas.

São capazes de compreender os pontos principais da terminologia profissional na leitura de literatura especializada e detalhada (cartazes de teatros e outros eventos culturais, prospectos, descrições de edifícios, instalações e compartimentos hoteleiros, guias e manuais, descrições de pontos de interesse e itinerários turísticos etc.)

fácil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
difícil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
quero aprender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

fácil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
difícil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
quero aprender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

São capazes de ler:

- | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Publicidades | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Anúncios com propostas de trabalho em conjunto, | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Contratos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Documentos bancários | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Memorandums, notas de memória. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

São capazes de lidar com a terminologia essencial nas áreas de:

- | | | | |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Turismo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Agências de viagens | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Animação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Restaurantes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Hoteleiros nível B2 Equipes de gerentes

São capazes de compreender informação detalhada de todo o tipo de correspondência comercial de negócios, inclusive documentação jurídica e bancária.

São capazes de distinguir entre os diferentes géneros de literatura profissional, distinguir estilos (por ex. publicidade, contrato, carta bancária etc.) e utilizá-los convenientemente.

São capazes de distinguir matizes dentro do significado de textos jurídicos e financeiros concretos, relacionados com a sua área de trabalho.

FALAR

3. INTERAÇÃO ORAL-DIÁLOGO

Hoteleiros nível B1 Pessoal de serviços

São capazes de aconselhar o cliente quanto à escolha de quarto.

São capazes de receber encomendas de serviços como: serviço de quarto, despertar via telefone, lavagem a seco, falhas técnicas etc.

São capazes de apresentar desculpas, acalmar clientes insatisfeitos, encontrar justificações e argumentos para se desculpar.

- São capazes de receber, confirmar e rejeitar reservas: directamente ou ao telefone.
- São capazes de apresentar e dar esclarecimentos sobre a conta.
- São capazes de dar esclarecimentos sobre serviços hoteleiros.
- São capazes de travar conversa com clientes relacionada com marcação de uma reserva, anulação de reserva, desejos complementares de quarto ou serviço, queixas de serviços ou de empregados.
- São capazes de oferecer conselho ou instrução no campo da sua actividade específica no hotel.
- São capazes de negociar com clientes sobre condições, preços e preferências.
- São capazes de dar informações a clientes sobre serviços dentro ou fora da área do hotel.
- São capazes de tomar parte activa num diálogo ou discussão, que sai fora do campo directo do discurso de trabalho, tratando temas do dia-a-dia.

Hoteleiros nível B2

Equipas de gerentes

- São capazes de entrar numa conversa sobre assuntos do dia-a-dia assim como conversas para manter o contacto comunicativo, empregando fórmulas adequadas ao cumprimento e à despedida.
- São capazes de conversar com fluência e espontaneidade em diálogos comerciais de qualquer tipo (por ex. Negociar com agentes de turismo e agências de viagens, sobre pacotes turísticos, preços etc.).
- São capazes de tramar uma conversa de consulta (por ex. esclarecer itinerários, trajectos turísticos).
- São capazes de conversar ao telefone, utilizando fórmulas estandardizadas (por ex. respostas de inquéritos prévios).
- São capazes de oferecer conselhos e instruções ao pessoal subordinado/ com posto inferior.
- São capazes de negociar em diferentes tipos de contractos no âmbito da hotelaria.
- São capazes de discutir sobre situações hipotéticas com clientes.

4. PODUÇÃO ORAL-MONÓLOGO

Hoteleiros nível B1 Pessoal de serviços

São capazes de apresentar exposições perante um público (por ex. discurso oficial de voas-vindas ou de despedida).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fácil	difícil	quero aprender

São capazes de fazer descrições (por ex. no mobiliar dos quartos, instruções breves, apresentar de modo geral o hotel, fazer enunciados sobre os seus interesses e a sua profissão).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

São capazes de fazer enunciados preparados com antecedência e gravados.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Hoteleiros nível B2 Equipas de gerentes

São capazes de apresentar exposições pormenorizadas perante auditório sobre temas, relacionados com o seu campo de trabalho.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

São capazes de fazer resumos detalhados e sínteses sobre vários temas profissionais.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

São capazes de promover com publicidade de serviços diferentes perante clientes.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

São capazes de expressar opinião sobre problemas profissionais.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

São capazes de promover apresentações de serviços e pacotes turísticos.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

São capazes de oferecer consultas informativas a clientes.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5. ESCREVER

Hoteleiros nível B1 Pessoal de serviços

São capazes de escrever breve instrução ou guia.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fácil	difícil	quero aprender

São capazes de formular textos claros, coerentes e consecutivos sobre temas diferentes no seu campo profissional, exprimir opiniões e ideias próprias.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

São capazes de escrever breve relatório/resumo/explicação para um empregado com posto superior.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

São capazes de escrever uma síntese de artigo especializado.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Hoteleiros nível B2
Equipas de gerentes

- São capazes de compor textos claros e pormenorizados sobre temas profissionais sob a forma de relatórios ou exposições.
- São capazes de escrever resumos detalhados de acontecimentos relacionados com o trabalho deles.
- São capazes de escrever comentários de documentos de vários tipos, discutindo "prós" e "contras".
- São capazes de escrever cartas informativas, tratando de assuntos profissionais.
- São capazes de escrever cartas para clientes e parceiros sobre assuntos problemáticos.
- São capazes de escrever opiniões argumentadas sobre assuntos de trabalho .
- São capazes de fazer redacção de documentos.

GUIDELINES FOR THE CONTENT DEVELOPERS
Guidelines for the Designers of the Linguistic Objects/Content
Authors

**The materials in this publication were developed
with the participation of the partners
of the 2005-BG/05/B/F/LA-166019 Leonardo da Vinci project.**

**Rousse, Bulgaria
2007**